

Opći uvjeti poslovanja Zalando

Opći uvjeti za narudžbe podnesene online na www.zalando.hr

U nastavku bismo vas željeli upoznati s našim općim uvjetima koji uređuju način na koji obrađujemo i izvršavamo vaše narudžbe.

Ponude na našoj web stranici se odnose isključivo na kupce koji kupuju za svrhu koja se ne može pripisati njihovoj komercijalnoj ili profesionalnoj aktivnosti.

Web stranica www.zalando.hr nudi prodaju "Zalando proizvoda" i "proizvoda Zalando partnera".

Zalando proizvodi su svi proizvodi koje nudimo na www.zalando.hr, osim ako navedemo da su to proizvodi Zalando partnera.

Proizvodi Zalando partnera su proizvodi koje nudimo na www.zalando.hr i koje označimo kao proizvode partnera.

1. Sklapanje ugovora i dostava proizvoda

1.1 Podnošenjem narudžbe potvrđujete da kupujete isključivo za privatne svrhe.

1.2 Za narudžbe podnesene online na www.zalando.hr, sklapamo samo ugovore na hrvatskom jeziku. Možete odabrati vaš željeni jezik putem odabira jezika na zaglavlju web stranice ili odlaskom na Moj profil u mobilnoj aplikaciji.

1.3 Kada naručite Zalando proizvod, sklapate ugovor sa Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, a kada naručite proizvod Zalando partnera, sklapate ugovor s odgovarajućim Zalando partnerom. Zalando partneri su posebno navedeni na svakoj stranici s pojedinostima o proizvodu.

1.4 Klikom na „Kupi odmah“, podnosite obvezujuću narudžbu za proizvode koji su u vašoj košarici. Nakon što podnesete narudžbu, odmah ćemo vam poslati potvrdu vaše narudžbe putem elektroničke pošte. Obvezujući ugovor je sklopljen kada primite našu potvrdu narudžbe. Napominjemo da će predmeti naručeni putem avansnog plaćanja (rezervirani) biti poslani čim primimo uplatu pune kupoprodajne cijene i svih troškova dostave. Iz tog razloga vas molimo da izvršite plaćanje kupoprodajne cijene odmah nakon što primite potvrdu narudžbe, a najkasnije u roku od 7 dana.

1.5 Pristajete na ustupanje prodavateljevog zahtjeva za plaćanjem kupoprodajne cijene trećim osobama, osobito Zalando Payments GmbH.

1.6 Ako pri završetku kupnje izaberete naknadu za ugljični otisak za vašu narudžbu, to je dio vašeg kupoprodajnog ugovora. Prilikom završetka kupnje prije nego što podnesete vašu narudžbu, bit ćete obaviješteni o količini vašeg doprinosa.

1.7 Napominjemo da, iznimno, nećemo biti obvezni dostaviti vašu narudžbu ako naši dobavljači ne dostave zalihe ispravno ili na vrijeme, unatoč tome što smo mi slijedili odgovarajuću praksu naručivanja s naše strane (odgovarajuća kupoprodajna transakcija). Kako bi se primijenila ova iznimka, nužno je da nismo pravno odgovorni za nedostupnost proizvoda te da smo vas obavijestili o situaciji bez odgađanja. Osim toga, nužno je da nismo preuzeli rizik nabave u odnosu na naručene proizvode. Ako je proizvod nedostupan, izvršit ćemo povrat svih uplata koje ste izvršili bez nepotrebnog odgađanja.

1.8 Ne preuzimamo rizik obveze nabave naručenog proizvoda negdje drugdje (rizik nabave). To se odnosi i na narudžbe za generičku robu (gdje su opisane samo vrsta i značajke robe). Obvezni smo

izvršiti dostave samo iz dostupnih zaliha i iz zaliha koje smo naručili od naših dobavljača. Naše zalihe uključuju zalihe odgovarajućeg Zalando partnera onda kada je naručen proizvod Zalando partnera. Dostavljamo unutar Hrvatske. Tamo gdje su vremenska razdoblja izražena u radnim danima, smatra se da radni dan znači bilo koji dan između ponedjeljka i petka, ali ne i državne blagdane.

1.9 Obavijest o vremenu isporuke nalazi se na svakoj stranici s pojedinostima o proizvodu, kao i prije nego što podnesete narudžbu.

2. Cijene, troškovi dostave i brza dostava

2.1 Primjenjuju se cijene navedene u ponudi na datum kada je narudžba podnesena. Navedene cijene su konačne cijene (ukupne), odnosno uključuju hrvatski porez na dodanu vrijednost po važećoj zakonskoj stopi. Proizvod ostaje u našem vlasništvu ili vlasništvu odgovarajućeg Zalando partnera, kako je primjenjivo, do potpune isplate kupoprodajne cijene.

2.2 Snosimo troškove dostave, osim za brze dostave.

2.3 Brza dostava je dostupna samo za određene narudžbe. Prilikom narudžbe, vidjet ćete je li dostupna ova opcija za vašu odgovarajuću narudžbu, kao i troškovi ove opcije. Proizvod će biti dostavljen najkasnije u roku od 2 radna dana. Ako proizvod ne bude dostavljen u navedenom razdoblju isporuke, izvršit će se povrat troškova dostave.

3. Plaćanje

3.1 U pravilu prihvaćamo sljedeće metode plaćanja: gotovina prilikom preuzimanja, plaćanje unaprijed, kreditna/debitna kartica, Paypal. Zadržavamo pravo odbiti određene metode plaćanja za dane narudžbe te uputiti na druge metode plaćanja. Napominjemo da prihvaćamo uplate samo s računa unutar Europske unije (EU). Odgovorni ste za bilo koje troškove povezane s novčanim transakcijama.

3.2 U slučaju plaćanja kreditnom karticom, iznos će biti naplaćen s kartice nakon što pošaljemo vašu narudžbu.

3.3 Ako kupujete putem računa, bit ćete obaviješteni o roku dospijeca kupoprodajne cijene prije nego što podnesete narudžbu pri završetku kupnje.

3.4 Pristajete na primanje računa i kredita isključivo u elektroničkom obliku.

4. Promotivni bonovi i njihovo korištenje

4.1 Promotivni bonovi su bonovi koji se ne mogu kupiti, već su dani tijekom promotivnih kampanja te vrijede određeno vrijeme.

4.2 Promotivni bonovi se mogu iskoristiti samo za jednu narudžbu, i samo tijekom određenog razdoblja. Određene robne marke mogu biti isključene iz promocije. Promotivni bonovi se ne mogu koristiti za kupnju poklon bonova. Napominjemo da se za korištenje promotivnih bonova može primjenjivati minimalna vrijednost narudžbe.

4.3 Vrijednost proizvoda mora biti jednaka ili veća od vrijednosti promotivnog bona. Ako bon ne pokriva vrijednost proizvoda, razlika se može platiti korištenjem jedne od prihvaćenih metoda plaćanja. Vrijednost promotivnih bonova neće biti isplaćena u gotovini niti će se obračunavati kamate. Promotivni bonovi se neće vratiti ako su svi ili neki proizvodi vraćeni.

4.4 Promotivni bonovi se mogu iskoristiti samo prije nego što je dovršen postupak naručivanja. Nije moguće retroaktivno primijeniti bonove. Promotivni bonovi se ne mogu prenijeti na treće osobe. Osim ako nismo odredili drugačije, nije moguće kombinirati više promotivnih bonova.

4.5 Ako ste prilikom kupnje koristili promotivni bon i, kao rezultat raskida s vaše strane, ukupna vrijednost narudžbe je manja ili jednaka vrijednosti promotivnog bona, pridržavamo pravo naplatiti izvornu cijenu proizvoda koji zadržite.

5. Poklon bonovi i njihovo korištenje

5.1 Poklon bonovi su bonovi koji se mogu kupiti. Mogu se koristiti za kupnju Zalando proizvoda i proizvoda Zalando partnera, ali ne za više poklon bonova. Ako vrijednost poklon bona nije dovoljna za pokrivanje narudžbe, razlika se može platiti korištenjem jedne od prihvaćenih metoda plaćanja.

5.2 Poklon bonovi se mogu koristiti i krediti se mogu primijeniti samo prije završetka narudžbe. Vrijednost poklon bonova neće biti isplaćena u gotovini niti će se obračunavati kamate. Molimo posjetite „Moj profil“ na www.zalando.de kako biste iskoristili poklon bonove i primijenili ih na vaš korisnički račun ili kako biste vidjeli vaš saldo kredita.

6. Zakonsko pravo povrata u vezi sa Zalando proizvodima

Kada kupite Zalando proizvod imate zakonsko pravo na povrat:

Prvo što biste trebali znati je da ako odlučite vratiti proizvode, možete upotrijebiti naljepnicu za povratno slanje priloženu uz narudžbu ili ju možete isprintati sa stranice svog korisničkog računa. Ako nemate pristup printeru, a naiđete na probleme s preuzimanjem naljepnice za povratno slanje ili ako vam je potrebna nova naljepnica za povratno slanje, možete kontaktirati Službu za korisnike (kontakt podaci u nastavku). Molimo vas da nam pomognete da izbjegnemo nepotrebne troškove tako što ćete uvijek koristiti naljepnicu za povratno slanje robe prilikom vraćanja robe.

Informacije vezane uz pravo na raskid ugovora:

Imate pravo raskinuti ovaj ugovor u roku od 14 dana bez navođenja bilo kakvog razloga. Pravo na raskid ističe 14 dana od dana kada ste vi ili treća strana koju ste naznačili (ali koja nije dostavljač) preuzeli posjed posljednjeg predmeta robe.

Da biste ostvarili svoje pravo na raskid, morate nas obavijestiti (Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, Telefon: (0)80 077 7977, Telefax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: opoziv@zalando.hr) o svojoj odluci o raskidu ugovora slanjem nedvosmislene izjave (npr. pismom poslanim poštom, faksom ili e-mailom), u kojoj se navodi vaše ime, adresa, broj telefona, broj faksa ili e-mail adresa. Ako želite, možete koristiti priloženi obrazac za raskid, ali to nije nužno.

Također možete ispuniti i predati obrazac za raskid ili drugu nedvosmisleni izjavu putem kontakt obrasca na našoj web stranici. Ako svoju obavijest o raskidu pošaljete putem interneta, poslat ćemo vam potvrdu o primitku bez odgode (npr. e-mailom). Smatrat će se da ste ispoštovali raskidni rok ako ste poslali svoju obavijest o raskidu prije isteka takvog roka.

Učinci raskida

Ako raskinete ovaj ugovor, dužni smo vam vratiti sve uplate koje smo od vas primili, uključujući troškove dostave (osim svih dodatnih troškova nastalih zbog vašeg izbora načina dostave koji nije najjeftinija standardna dostava koju vam nudimo), bez nepotrebnog odgađanja i najkasnije u roku od 14 dana od dana kada smo primili vašu obavijest o raskidu ovog ugovora. Povrat novca izvršit će se istim načinom plaćanja koji ste koristili za izvornu uplatu, osim ako izričito nismo ugovorili drugačije.

Nećemo vam naplatiti nikakve naknade za povrat. Možemo zadržati izvršenje povrata dok nismo zaprimili natrag robu, ili dok nam ne dostavite dokaz da ste vratili robu, ovisno o tome što se dogodi ranije.

Dužni ste nam vratiti ili predati svu robu bez nepotrebnog odgađanja, ali najkasnije u roku od 14 dana od dana kada ste nam poslali obavijest o raskidu ovog ugovora.

Gore navedena pretpostavka smatra se zadovoljenom ako robu vratite prije isteka roka od 14 dana. Preuzet ćemo troškove vraćanja, pod uvjetom da koristite naljepnicu za povratno slanje koju smo vam dostavili za slanje iz države u koju vam je dostava izvršena, u protivnom ćete vi snositi troškove povrata. Obvezni ste pokriti bilo kakvo umanjenje vrijednosti robe samo ako se takvo umanjenje može pripisati vašem nepravilnom rukovanju robom prilikom ispitivanja njezinog stanja, svojstva i funkcije.

Obrazac za raskid

(Ako želite raskinuti ugovor, molimo ispunite ovaj obrazac te nam ga pošaljite.)

Na pažnju: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, telefon: (0)80 077 7977, fax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: opoziv@zalando.hr:

Ja/mi (*) ovime raskidam(o) ugovor koji sam(mo) zaključio(li) ja/mi (*) o kupnji sljedeće robe (*):

— naručeno (*)/zaprimljeno (*)

— ime kupca(aca)

— adresa kupca(aca)

— datum

(*) izbrišite tamo gdje je primjenjivo

Pravo raskida prestaje prijevremeno za ugovore koji podliježu zapečaćenoj robi koja je otpečaćena nakon dostave te koja iz higijenskih razloga nije prikladna za vraćanje.

Kraj obavijesti

7. Zakonsko pravo povrata u vezi s proizvodima Zalando partnera

Kada kupite proizvode Zalando partnera imate zakonsko pravo na povrat:

Prvo što biste trebali znati je da ako odlučite vratiti robu, možete upotrijebiti naljepnicu za povratno slanje priloženu uz narudžbu. Ako vam je potrebna nova naljepnica za povratno slanje, možete kontaktirati Službu za korisnike (kontakt podaci u nastavku). Molimo vas da nam pomognete da izbjegnemo nepotrebne troškove tako što ćete uvijek koristiti naljepnicu za povratno slanje robe prilikom vraćanja robe.

Informacije vezane uz raskid ugovora:

Imate pravo raskinuti ovaj ugovor u roku od 14 dana bez navođenja bilo kakvog razloga. Razdoblje raskida je 14 dana od dana kada ste vi ili treća strana koju ste odredili (ali koja nije dostavljač) preuzeli posjed posljednjeg predmeta robe.

Da biste ostvarili svoje pravo na raskid, morate obavijestiti nas (Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, Telefon: (0)80 077 7977, Telefax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: opoziv@zalando.hr) ili

odgovarajućeg Zalando partnera o svojoj odluci o raskidu ugovora slanjem nedvosmislene izjave (npr. pismom poslanim poštom, faksom ili e-mailom), u kojem se navodi vaše ime, adresa, telefonski broj, broj faksa ili e-mail adresa. Ako želite, možete koristiti priloženi obrazac za raskid, ali to nije nužno. Smatrat će se da ste ispoštovali raskidni rok ako ste poslali svoju obavijest o raskidu prije isteka takvog roka.

Učinci raskida

Ako raskinete ovaj ugovor, dužni smo vam vratiti sve uplate koje smo od vas primili, uključujući troškove dostave (osim svih dodatnih troškova nastalih zbog vašeg izbora načina dostave koji nije najjeftinija standardna dostava koju vam nudimo), bez nepotrebnog odgađanja i najkasnije u roku od 14 dana od dana kada smo mi ili Zalando partneri primili vašu obavijest o raskidu ovog ugovora. Povrati novca izvršit će se istim načinom plaćanja koji ste koristili za izvornu transakciju, osim ako izričito nismo ugovorili drugačije. Nećemo vam naplatiti nikakve naknade za povrat. Možemo zadržati izvršenje povrata dok mi ili Zalando partner nismo zaprimili natrag robu, ili dok nam ne dostavite dokaz da ste vratili robu, ovisno o tome što se dogodi ranije.

Dužni ste Zalando partneru vratiti ili predati svu robu bez nepotrebnog odgađanja, ali najkasnije u roku od 14 dana od dana kada ste nam poslali obavijest o raskidu ovog ugovora. Možete pronaći poveznicu koja identificira Zalando partnera te na kojoj se nalaze njihovi kontakt podaci na web-stranici za svaki proizvod. Također, njihove kontakt podatke možete pronaći u PDF datoteci s naslovom „Informacije o pravu na raskid“ koju vam šaljemo u prilogu potvrde o narudžbi.

Gore navedena pretpostavka smatra se zadovoljenom ako robu vratite prije isteka roka od 14 dana. Preuzet ćemo troškove vraćanja, pod uvjetom da koristite najjeftiniju za povratno slanje koju smo vam dostavili za slanje iz države u koju vam je dostava izvršena, u protivnom ćete vi snositi troškove povrata. Obvezni ste pokriti bilo kakvo umanjeње vrijednosti robe samo ako se takvo umanjeње može pripisati vašem nepravilnom rukovanju robom prilikom ispitivanja njezinog stanja, svojstva i funkcije.

Obrazac za raskid

(Ako želite raskinuti ugovor, molimo ispunite ovaj obrazac te nam ga pošaljite.)

Na pažnju: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, telefon: (0)80 077 7977, fax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: opoziv@zalando.hr).

Ja/mi (*) ovime raskidam(o) ugovor koji sam(mo) zaključio(li) ja/mi (*) o kupnji sljedeće robe (*/):

— naručeno (*)/zaprimljeno (*)

— ime kupca(aca)

— adresa kupca(aca)

— datum

(*) izbrišite tamo gdje je primjenjivo

Pravo raskida prestaje prijevremeno za ugovore koji podliježu zapečaćenoj robi koja je otpečaćena nakon dostave te koja iz higijenskih razloga nije prikladna za vraćanje.

Kraj obavijesti

8. Mogućnost vraćanja proizvoda do 100 dana nakon primitka

8.1 Ne dovodeći u pitanje vaše zakonsko pravo raskida, nudimo vam mogućnost vraćanja proizvoda u roku od 100 dana od kada ih primite. Ta opcija povrata vam omogućuje, čak i nakon isteka razdoblja za raskid od 14 dana (pogledajte „Informacije o pravu na raskid“ gore) otkazati ugovor vraćanjem proizvoda nama, ili našem Zalando partneru ako je u pitanju proizvod Zalando partnera, u roku od 100 dana od kada ih primite (ovo razdoblje počinje od vašeg primitka proizvoda).

8.2 Ako vraćate Zalando proizvod, možete koristiti naljepnicu za povrat priloženu vašoj narudžbi, ili možete isprintati naljepnicu sami s vašeg korisničkog računa. Molimo kontaktirajte Službu za korisnike ako imate problema s preuzimanjem naljepnice za povrat ili nemate pristup printeru.

8.3 Ako vraćate proizvod Zalando partnera, možete koristiti naljepnicu za povrat priloženu vašoj narudžbi. Inače postoji poveznica za kontakt podatke odgovarajućeg Zalando partnera na web stranici svakog proizvoda. Također ćete pronaći njihove kontakte podatke u PDF dokumentu naziva „Informacije o pravu na raskid“ priloženom potvrdi narudžbe koju smo vam poslali.

8.4 Smatrat će se da je proizvod vraćen u roku od 100 dana ako ste ga poslali u tom roku. Međutim, mogućnost korištenja opcije povrata je uvjetovana time da ste nosili/probali proizvod na isti način kao što biste to radili u trgovini te da ste vratili proizvod u potpunosti u izvornom stanju, čitav i neoštećen, i u originalnom pakiranju. Dok ne istekne razdoblje primjene zakonskog prava na raskid, zakonske odredbe koje uređuju ovo pravo će se isključivo primjenjivati. Pravo na povrat proizvoda ne ograničava vaša zakonska jamstvena prava na koja imate pravo bez uvjeta. Mogućnost povrata proizvoda se ne primjenjuje na poklon bonove.

8.5 Dobrovoljno pravo na povrat u roku od 100 dana ne postoji za ugovore koji se odnose na zapečaćenu robu koja je otpečaćena nakon isporuke i koja nije prikladna za povrat zbog higijenskih razloga.

8.6 Do isteka zakonskog prava na raskid, uvjeti navedeni u člancima 6. i 7. će se isključivo primjenjivati. Na zakonska jamstvena prava ne utječe dobrovoljno pravo na povrat u roku od 100 dana. Dobrovoljno pravo na povrat u roku od 100 dana se ne primjenjuje na kupnju poklon bonova.

8.7 Napominjemo da se pravo na povrat u roku od 100 dana ne primjenjuje na naknadu za smanjenje ugljičnog otiska, ako ste odabrali naknadu za ugljični otisak za vašu narudžbu. Vaše zakonsko pravo na raskid ostaje neizmijenjeno.

9. Povrat novca

Svi povrati novca automatski se uplaćuju na račun koji ste koristiti za plaćanje. Za uplate na račun i avansno plaćanje prijenosom sredstava, povrat novca bit će poslan na račun s kojeg je izvršena uplata. Ako ste platili Paypalom / kreditnom katicom, povrat novca bit će poslan na vaš račun Paypala / kreditne kartice. Ako ste za kupnju koristili poklon bon, dodijelit ćemo odgovarajući iznos na vaš račun poklon bona.

10. Korisnička podrška

Molimo da se za pitanja obratite našem [timu korisničke podrške](#).

11. Zakonska odgovornost za nedostatke i daljnje informacije

11.1 Odgovornost za nedostatke uređuju primjenjive zakonske odredbe.

11.2. Ponude dostupne na www.zalando.hr mogu koristiti osobe koje imaju najmanje 18 godina.

11.3. Svaki kupac u svakom trenutku ima pravo imati samo jedan Zalando korisnički račun. Zadržavamo pravo brisanja višestrukih registracija.

11.4 Ovi opći uvjeti su dostupni na www.zalando.hr/zalando-uvjeti-i-odredbe/. Također, ovaj dokument možete isprintati ili spremiti odabirom uobičajenih naredbi u web pregledniku (uobičajeno Datoteka -> Spremi kao). Ovaj dokument također možete preuzeti i arhivirati u PDF obliku [klikom ovdje](#). Da biste otvorili PDF datoteku, trebat će vam Adobe Reader, koji možete besplatno preuzeti na stranici www.adobe.de, odnosno trebat će vam sličan PDF preglednik.

11.5 Također možete jednostavno arhivirati detalje svoje narudžbe preuzimanjem općih uvjeta i korištenjem odgovarajućih naredbi u vašem web pregledniku za spremanje sažetka narudžbe koji se pojavljuje na posljednjoj stranici postupka naručivanja u internetskoj trgovini ili možete pričekati da dobijete automatsku potvrdu narudžbe koju također šaljemo na navedenu adresu e-maila nakon završetka vaše narudžbe. E-mail o potvrdi narudžbe sadrži detalje o vašoj narudžbi i naše opće uvjete te se može jednostavno isprintati ili spremiti pomoću vašeg programa putem kojeg koristite e-mail.

S poštovanjem,

Zalando SE Valeska-Gert-Str. 5

10243 Berlin

Upravni odbor: Robert Gentz & David Schneider (oba supredsjedatelja odbora), Dr. Astrid Arndt, Dr. Sandra Dembeck James Freeman II, David Schröder

Predsjednik Nadzornog odbora: Cristina Stenbeck, upisana kod Općinskog suda (Amtsgericht) Charlottenburg Berlin, HRB 158855 B VAT ID: DE 260543043

Zadnje ažurirano: 01.03.2022